

Die meisten Menschen hören
nicht zu, um zu verstehen,
sondern um zu antworten.

Marshall B. Rosenberg

Aufmerksames Zuhören

Nonverbale Techniken



Blickkontakt halten

Keine Ablenkungen (PC, Uhr, andere Kund*innen, Sichtwahl etc.). Das Gegenüber dabei nicht anstarren.



Offene Körperhaltung

Freundlich lächeln, Arme sowie Beine nicht verschränken, nach vorne geneigter Oberkörper.



Raum geben

Die Kund*innen nicht unterbrechen sowie bewusst eigene Sprechpausen machen.



Aufmerksamkeit signalisieren

Geduld und Ruhe ausstrahlen, Gesagtes mit einem Nicken oder zustimmenden „Mhm“ bestätigen.

Verbale Techniken



Nachfragen/Unklares aufklären

Nachfragen, damit die Aussage klarer verständlich wird. So lange nachhaken, bis alle Unklarheiten aufgelöst sind.



Paraphrasieren

Die Aussage der Kund*innen wird in eigenen Worten wiedergegeben. So kann herausgefunden werden, ob man das verstanden hat, was man verstehen sollte.



Verbalisieren

Die Emotion der Kund*innen wird verbalisiert und in eigene Worte gepackt. So kann man helfen, dass sie sich selbst besser verstehen.



Zusammenfassen

Zum Abschluss sollten Dinge zusammengefasst werden, um den Kund*innen die Möglichkeit zu geben, noch etwas zu ergänzen.

Aufmerksames Zuhören



Verbalisieren

Aufmerksamkeit
signalisieren

Raum geben

Paraphrasieren

Blickkontakt

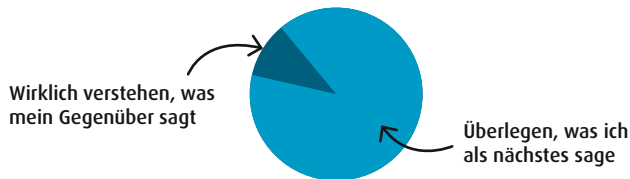
Nachfragen

Zusammen-
fassen

Offene
Körperhaltung



Beispiel & Tipps



In Gesprächen ist das Zuhören genauso wichtig wie das Sprechen. Das Problem: Wir verfallen, wenn unser Gegenüber spricht, schnell in eigene Gedanken, anstatt einfach nur zuzuhören. Beobachten Sie einmal, wie oft Ihnen das passiert und Sie gedanklich mit diesen oder ähnlichen Fragen beschäftigt sind:

Welche ähnlichen Erfahrungen habe ich gemacht? Wie beurteile ich das? Was kann ich darauf antworten?

Aufmerksames Zuhören bietet einige Vorteile: Sie können Adhärenzprobleme aufdecken, Ihre Kund*innen bekommen ein gutes Gefühl und schwierige Gesprächssituationen können deeskaliert werden. Aufmerksam zuhören bedeutet aber nicht, nichts mehr zu sagen. Ganz im Gegenteil – bestimmte Formulierungen/Fragen können dabei helfen, wirklich zu verstehen:

Nachfragen: „Könnten Sie mir bitte mehr dazu sagen?“

Verbalisieren: „Ich höre heraus, dass...“ / „Sie wirken auf mich ein wenig...“

Paraphrasieren: „Moment, ich möchte mich vergewissern, dass ich das richtig verstehe.“

Aufmerksamkeit signalisieren: „Tatsächlich?“ / „Wann tritt das auf?“ / „Wie fühlt sich das für Sie an?“

Empathie zeigen: „Das tut mir wirklich leid, dass Sie das durchmachen müssen!“

Frau Meier: „**In anderen Apotheken ist das nie ein Problem!**“



Apothekerin: „Ich kann mir nicht vorstellen, dass die anderen Apotheken etwas anderes machen.“



Apothekerin: „Ich merke, das macht Sie wirklich sauer. Ich kann Sie besser verstehen, wenn Sie mir genau erklären, was der wichtigste Punkt für Sie ist.“

Achtung: Es ist wichtig, dass sich die Apothekerin nicht angegriffen fühlt, sondern stattdessen der Kundin zuhört. So kann sie ihr dabei helfen, die Situation selbst zu verstehen, z. B. durch das Verbalisieren ihrer Emotion oder durch nachfragen/paraphrasieren.